

第6節 活力ある暮らしやすいまち

3 観光

～観光に高い魅力と独自性があるまち

<A 基本計画の目標>

市民と観光客がともに快適に過ごせるまちづくりを進めます。
魅力ある観光資源と新たな地域活力の創造をめざします。
自然環境や歴史的遺産の保全・保護を基調とした観光地をめざします。

<B 目標指標：市民意識調査による市民の満足度>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H21	H22	H23	H24	対前年度
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	79.4 %	81.0 %	81.2 %	77.8 %	82.8 %	↗

<C 目標達成に向けた24年度の実績と自己評価>

※この分野の目標達成のために取り組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント)

【市民活動部】	自己評価
<ul style="list-style-type: none"> ・荏柄天神社公衆トイレの修繕を行い、観光客が快適に利用しやすいようユニバーサルデザイン化を図りました。 ・光明寺公衆トイレの改修に向け、設計を行いました。 ・観光ルート板1カ所(大谷戸トンネル)の新設を行い、2カ所(仮粧坂入口、祇園山ハイキングコース入口)の修繕を行いました。 ・大仏ハイキングコース入口案内板の新設及び修繕を行いました。 ・ハイキングコースの利用者の安全確保のため、関係団体との協働によりコース整備を行いました。 	◎
<ul style="list-style-type: none"> ・「かまくら四季のみどころ」を毎月1回、年間34万部発行し、主要な観光情報の提供を行いました。 ・観光案内図「鎌倉」を10万部作成しました。 ・小中学生向けの「課外授業ガイド」を1.5万部作成しました。 ・観光商工課ホームページにおいて、「撮れたて鎌倉」をほぼ毎日更新して、最新の観光情報を提供しました。 ・観光商工課ホームページにCMSを導入し、即時更新ができるようシステムの再構築をしました。 ・ツイッターによる観光情報の提供を行いました。 	◎
<ul style="list-style-type: none"> ・鎌倉市内の観光関連団体から成る「鎌倉市観光基本計画推進協議会」で意見交換を行ったほか、「鎌倉市観光基本計画進行管理委員会」で観光基本計画の進捗状況のチェックを行い、個別検討部会である「災害時観光客対策部会」で観光客等地震・津波対策ガイドラインの検討を行いました。 ・鎌倉市観光協会が主体となって着地型観光を推進する体制の支援を行いました。 ・鎌倉市観光協会と協働し、アジア最大級の旅行博である「旅博2012」への出展や国内最大級の訪日旅行商談会である「トラベルマート」への出展など観光プロモーションに取り組みました。 ・持続的な観光施策の推進のための収入確保を図るため、ホームページの一括賃貸借方式の検討、海水浴場ネーミングライツの検討を行いました。 	◎

前年度当初目標に対し、◎＝80%以上○＝50%以上△＝30%以上×＝30%未満

<D 前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況>

市民評価委員会などからの指摘

指摘等に対する改善策・対応など

【市民活動部】

<p>・世界遺産との関連から、産業振興と同様、どのような観光を推進するのかといったビジョンを再構築し、登録が実現した場合の観光まちづくりを検討する必要がある。観光客と市民の満足度を両方上げることは難しく、パツファゾーンの市民への調査・アンケートなどで対策を取りながら、双方が共存できるまちづくりを考えて頂きたい。</p>
<p>・観光資源と新たな地域活力の創造が必要である。</p>
<p>・由比ガ浜海岸中央公衆トイレなど障害者の利用への対応が必要である。</p>
<p>・観光情報の提供は評価されるが、これも含め、どの事業も市が直接行うべきかどうか疑問である。また、鶴岡八幡宮休憩所は、そこで購入した以外の食物を食する者への着席を認めていない。小町通りや屋台では多くの食べ物が売られているが、それを食べる場所は整備されていない。</p>
<p>・自己評価の記載内容からは、体系的・戦略的に観光施策を進めているようには感じられない。</p>
<p>・第2期鎌倉市観光基本計画の中間改訂の骨子、及び観光を取り巻く状況が大きく変化した事項について記述されたい。</p>



<p>観光を通じたまちづくりの中長期ビジョンである第2期鎌倉市観光基本計画については、世界遺産登録や東日本大震災などの社会的変化を踏まえ、平成23年度に中間改定を行いました。 同基本計画に基づく観光施策を実施することにより、基本理念である「住んでよかった、訪れてよかったと思えるまちを、市民、観光客と行政がともに育てていくこと」を推進します。</p>
<p>観光地の事業者が地元の資源を活用して開発・販売する「着地型観光」の推進などにより、平日や閑散期への観光需要の喚起、滞在時間の延長を誘導し、観光客の満足度の向上と地域の活性化を図ります。</p>
<p>由比ガ浜中央の公衆トイレのスロープについては、平成25年度に実施設計、平成26年度に工事の施行を予定しています。他の観光施設についても、バリアフリー対応の整備を進めます。</p>
<p>基本的な観光情報提供、公衆トイレなどの観光施設整備は、市が行うべき事業であると考えます。今後も、行政、事業者、市民、関係団体など多様な主体が役割分担と連携を行い、観光を通じたまちづくりを推進します。 食事ができる休憩所などの施設整備についても、民間活力を利用した整備方を検討します。</p>
<p>事業実績と自己評価について実施計画事業を中心に記載をしましたが、今後は経常事業を含めた観光施策全体の実績が分かるよう工夫して記載します。</p>
<p>第2期鎌倉市観光基本計画の中間改定は、基本計画としての骨格は変えずに、社会的変化に対応する事項を追加しました。具体的には、世界遺産登録を見据えた対応、東日本大震災を踏まえた安全安心対策、新たな観光のかたちとしての地域資源の発掘と有効活用などを加えました。</p>

<E 24年度未達成事業の課題・問題点など>

【市民活動部】

<p>・今後増加が予想される東アジア諸国からの観光客を含む外国人観光客に対する受入体制を、関係観光主体とともに整備していく必要があります。 ・観光客が集中する地域の公衆トイレの確保を進めていく必要があります。 ・発災時の観光客に対する避難誘導體制を整備する必要があります。 ・ハイキングコースについて、市民や観光客が安全で快適に利用できるようにするため、危険個所の把握と安全対策に係る整備を進めていく必要があります。 ・持続的な観光施策の推進と財源の確保のため、広告料収入、ネーミングライツ、寄附金など収入確保を図っていく必要があります。</p>
<p>※未達成の理由<支障となった理由></p>

<F 今後の展開(取組方針)>

【市民活動部】

- ・観光客数の増加を図るだけでなく、鎌倉を訪れる観光客の満足度、観光客を迎える市民の満足度が上がるよう、引き続き、観光の質の向上をめざした取組を展開していきます。
 - ・鎌倉市観光協会が実施する着地型観光の新たな事業展開を推進していきます。
 - ・ハイキングコースについて、市民や観光客が安全で快適に利用できるようにするため、安全管理を継続的に実施していきます。
 - ・老朽化した公衆トイレのユニバーサルデザイン化を実施し、観光客が快適に利用できるように整備していきます。
 - ・観光客が集中する地域の公衆トイレの確保のため、観光トイレ協力店制度の実施に向け検討を進めます。
- ・広告料収入、ネーミングライツ、寄附金など継続的に収入確保を図ります。
 - ・外国人観光客の増加に対する受入体制の整備を、鎌倉市観光基本計画推進協議会国際観光部会で取りまとめ、関係観光主体と連携し構築していきます。
 - ・「観光客等津波・地震対策ガイドライン」を早期に策定・公表するとともに、その具体的・実践的な展開を図ります。

<G 実績指標:事業ごとの進捗を示す代表的な指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H21	H22	H23	H24	H22年度 目標値	H27年度 目標値
観光客数(+)	神奈川県が実施する入り込み観光客数調査に基づく本市の年間観光客数	1,800 万人	1,883 万人	1,948 万人	1,811 万人	1,974 万人	1,800 万人	1,800 万人
鎌倉に訪れた観光客の満足度(+)	観光課で計測している「鎌倉観光の結果、全体的に普通以上の満足を感じた人の割合」	65 %	74 %	78.6 %	75.4 %	75.9 %	70 %	75 %

<H 事業コスト総額>

分野別事業費		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
施策コスト	決算値 (A)	229,614千円	172,695千円	211,359千円	167,131千円	128,662千円			
	(国・県)	20,000千円	5,701千円	26,864千円	39,427千円	4,879千円			
	(負担金等)	1,477千円	806千円	603千円	260千円	1,445千円			
	(一般財源)	208,137千円	166,188千円	183,892千円	127,444千円	122,338千円			
	人員配置数	5.0人	5.0人	5.0人	6.0人	6.0人			
	人件費 (B)	48,632千円	48,828千円	48,232千円	54,749千円	49,349千円			
	総事業費(A+B)	278,246千円	221,523千円	259,591千円	221,880千円	178,011千円			
	対前年比		79.6%	117.2%	85.5%	80.2%			

鎌倉市民評価委員会の評価

～評価委員は、この分野の取組について次のように評価しています。



評価できるところ

- ・災害時の観光客への地震津波対策として、観光客等地震・津波対策ガイドラインの検討が行われた。
- ・公衆トイレの一部ユニバーサルデザイン化、改修などが進められた。
- ・広告料収入、ネーミングライツなど、多様な収入確保方策を検討している。
- ・世界遺産登録への取組が功を奏して、市民の関心も高まり、観光客へのポジティブな意識の向上が図れた。
- ・市民満足度及び観光客数が高い水準を維持している。これを支えるものとして「かまくら四季のみどり」「撮れたて鎌倉」等、最新の観光情報の提供、公衆トイレの整備、観光プロモーションの取組等が挙げられる。
- ・鎌倉の知名度アップ、情報発信、観光客の安全及び利便性の向上、持続的な観光施策の推進のための収入確保等、様々な取組を行っている。



課題・提言

- ・「地域安全」と連携し、災害時の避難誘導において、地域との連携を進める必要がある。
- ・観光トイレ、公衆トイレなどがまだ不足しており、引き続き検討が必要である。
- ・老朽化した公衆トイレのユニバーサルデザイン化を実施すべきである。
- ・観光客等地震・津波対策ガイドラインは早急に策定していくべきである。
- ・観光への関心が高まっている反面、整備が不十分なハイキングコースなどがまだまだ多くある。きめの細かな点検・整備が必要である。
- ・観光客数増加を考えるには、新たな観光資源が必要だが、市民側からは現状でも多いと感じている。
- ・鎌倉は観光のまちであるが、その割にはその運営を行う職員数が少ない。
- ・観光が市財政を潤すか、観光施策が財政上に影響を与えるかについて開示すべきである。
- ・ハイキングコースについては、私有地と市有地の境界が不明確であることから、利用者への安全保証等が曖昧となっている。現在は大きな問題は発生していないものの、将来における様々なリスクを考慮し、管理のあり方について協議を進める必要がある。
- ・鎌倉のハイキングコースを含む観光地は、鎌倉市民の観光地でもあり、鎌倉市民の税金によっても維持・管理されていることから、鎌倉市民の神社仏閣への入場料について、何らかの補助制度の創設を検討すべきである。
- ・平成24年度の市民評価委員会などからの指摘に対する回答について、「進めます」「取り組みます」「図ります」と回答されていることに対しては、平成25年度の評価シートにより、具体的にどのような取組を行い、どのような効果が得られたのか確認できるようにすべきである。

この分野のめざすべきまちの姿に向けた平成24年度の取組は、**極めて優れていた。**